



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Implementación de un sistema integral para la mejora
del proceso de notificaciones de la entidad recaudadora
de tributos e impuesto del Perú, utilizando las
tecnologías informáticas ECM/CCM**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas

AUTOR

Angelica Milagros ARIAS MENDOZA

ASESOR

Mg. Gustavo ARREDONDO CASTILLO

Lima, Perú

2016

Referencia bibliográfica

Arias, A. (2016). *Implementación de un sistema integral para la mejora del proceso de notificaciones de la entidad recaudadora de tributos e impuesto del Perú, utilizando las tecnologías informáticas ECM/CCM*. [Tesina de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL 2014-II

Acta de Sustentación de Tesina

Siendo las 20:30 del día 27 de Mayo del año 2016, se reunieron los docentes designados como miembros de Jurado de la Tesina, presidido por la Ing. María Rosa Dámaso Ríos, el Dr. Frank Edmundo Escobedo Bailón (Miembro) y el Msc. Juan Gamarra Moreno (Miembro) para la sustentación de la Tesina intitulada: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE NOTIFICACIONES DE LA ENTIDAD RECAUDADORA DE TRIBUTOS E IMPUESTO DEL PERU, UTILIZANDO LAS TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS ECM/CCM". Por la Srta. Bach, ARIAS MENDOZA, ANGELICA MILAGROS; para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

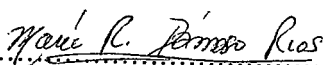
Acto seguido de la exposición de la Tesina, el Presidente invitó al graduando a dar respuesta a las preguntas establecidas por los Miembros de Jurado.

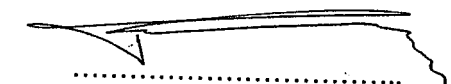
El graduando en el curso de sus intervenciones demostró pleno dominio del tema, al responder con acierto y fluidez a las observaciones y preguntas formuladas por los señores miembros del Jurado.


Finalmente habiéndose efectuado la calificación correspondiente por los miembros de Jurado, el graduando obtuvo la nota de 17 (En letras)... DIECISIETE

A continuación el Presidente del Jurado la Ing. María Rosa, Dámaso Ríos declara al graduando Ingeniero de Sistemas.

Siendo las 21:30 horas, se levantó la sesión.


.....
Presidente
Ing. María Rosa Dámaso Ríos


.....
Miembro
Dr. Frank Edmundo Escobedo Bailón


.....
Miembro
Msc. Juan Gamarra Moreno

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE NOTIFICACIONES DE LA ENTIDAD RECAUDADORA DE TRIBUTOS E IMPUESTO DEL PERU, UTILIZANDO LAS TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS ECM/CCM

Autor: ARIAS MENDOZA, Angélica Milagros
Asesor: AREDONDO CASTILLO, Gustavo
Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas
Fecha: Enero 2016

RESUMEN

La propuesta de la implementación del sistema de notificaciones para la mejora del proceso de notificaciones de la entidad recaudadora de impuestos y tributos se generó para resolver un problema que ya tiene años en la entidad, el no llegar a la meta de recaudación planteada anualmente. A pesar que en los últimos años se ha dado mayor importancia a los procesos de soporte y a la adquisición de nuevas tecnologías las que no han cubiertos las expectativas. Realizando un análisis de la situación, se pudo detectar que el problema radicaba en la definición del proceso de notificaciones, y la forma en que se gestiona. Es por ello, que se plantea la utilización de tecnología informática desarrollada específicamente para la gestión en documentación y distribución del mismo. Enterprise Content Management y Customer Communication Management pueden solucionar el problema del proceso, integrando estas herramientas con las demás aplicaciones que usa la entidad recaudadora. El desarrollo del sistema y la implantación son los procedimientos que se realizarán.

Palabras Claves:

Proceso ECM CCM Rediseño

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

IMPLEMENTATION OF AN INTEGRATED SYSTEM FOR IMPROVING THE PROCESS OF NOTICES OF TAXES AND TAX COLLECTION AGENCY PERUVIAN, USING COMPUTER TECHNOLOGIES ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT AND CUSTOMER COMMUNICATION MANAGEMENT

Autor: ARIAS MENDOZA, Angélica Milagros
Asesor: AREDONDO CASTILLO, Gustavo
Titulo: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas
Fecha: Octubre 2015

ABSTRACT

The proposal for the implementation of the notification system for improving the notification process of tax collection agency and taxes generated to solve a problem that has years in the state, failure to reach the goal of raising raised annually, Although in recent years there has been greater emphasis on support processes and the acquisition of new technologies which have not covered the expectations. If an analysis of the situation, it was detected that the problem lay in defining the notification process and how it is managed. That is why the use of information technology developed specifically for documentation management and distribution of the same arises. Enterprise Content Management and Customer Communication Management can solve the problem of the process, integrating this tool with other applications using the collecting entity. System development and implementation are the procedures to be performed.

Keywords:

Process ECM CCM Redesign